

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun oleh :

Gatot Haryanto
NIM : B 100 060 127

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi di abad 21 ini, persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas dimulai yang baik dilihat dari persepsi konsumen, bukan dari perusahaan. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, merupakan penilaian total atas keunggulan suatu produk yang dapat berupa barang atau jasa. Perbedaan antara kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dan kepuasan (penilaian kepuasan pelanggan) disebabkan karena penggunaan standar perbandingan yang berbeda.

Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum membeli produk yang akan dijadikan standar dalam menilai kerja produk tersebut. Harapan merupakan tuntutan atau keinginan konsumen seharusnya dipenuhi oleh penyedia jasa. Loyalitas pelanggan suatu variabel endogen yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan, jika hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, maka kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya/proses perbandingan dalam benak konsumen yang dihasilkan dari kesenjangan (gap) antara persepsi konsumen pada kinerja produk dengan harapan konsumen ketika mengkonsumsi produk tersebut (Kotler, 2003). Layanan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain.

Antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan memperkirakan bahwa kepuasan pelanggan keseluruhan menjadi positif dan substansial ketika konsumen merasakan kualitas pelayanan yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan pelayanan yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan Kotler et al (2003; 454). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh terhadap minat membeli atau menggunakan kembali. Menyajikan suatu layanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan pada prinsipnya merupakan kajian menyangkut layanan yang berkualitas. Bahwa kualitas adalah provinsi yang hendak dicapai oleh suatu produk atau layanan. Artinya bahwa kualitas merupakan keseluruhan dan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan tertentu pelanggan. Sebagai institusi jasa kesehatan masyarakat umum Rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini mutlak agar tercipta sebuah loyalitas konsumen yang kelak akan menjadi aset yang berharga bagi Rumah sakit di masa depan nanti. Oleh

karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pelanggan dimana Rumah sakit memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Namun usaha-usaha yang dilakukan Rumah sakit guna mencapai kualitas pelayanan yang baik belum tentu sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan pasien. Karena kenyataannya, pasien belum tentu mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Saat ini tingkat persaingan Rumah sakit sangat tinggi. Agar Rumah sakit dapat bertahan dan berkembang, pihak Rumah sakit harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Dengan cara memahami persepsi konsumen mengenai pelayanan di Rumah sakit serta menerapkan sesuai apa yang diinginkan konsumen, Rumah sakit akan mampu bertahan dan unggul dalam persaingan di era globalisasi saat ini. Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi konsumen.

Demikian pula yang terjadi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Rumah sakit menunjukkan perkembangan yang menggembirakan mengarah kepada institusi profesional yang bergerak dibidang pelayanan

masyarakat. Perkembangan ini disebabkan adanya faktor internal seperti kesadaran dari pihak pengelola Rumah sakit tentang pergeseran *mindset* produsen ke *customer value mindset* di dalam mengelola perusahaannya yang pada akhirnya untuk memberikan kepuasan kepada *costumer* dan faktor eksternal yang berasal dari pasien mengenai tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Rumah sakit. Dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan, dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan-permasalahan yang ada atau dihadapi dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta?
3. Apa faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara bersama–sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
3. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan dan memperluas literatur yang berkaitan dengan bidang kualitas pelayanan.
2. Memberikan informasi dan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai bahan masukan perbaikan kualitas pelayanan Rumah sakit dalam memenuhi kepuasan pasien.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjelasan tentang teori-teori dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kerangka pemikiran, hipotesis, definisi operasional dan kepuasan pelanggan serta penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang sumber data, populasi dan sampel, uji instrumen dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Berisi gambaran umum Rumah sakit, uraian hasil penelitian dan analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.